



mail pec: [sanitassas@legalmail.it](mailto:sanitassas@legalmail.it)  
e-mail: [info@fisio-sanitas.it](mailto:info@fisio-sanitas.it)

**Aggiornamento**

**25/09/2022**

## **Carta dei Servizi**

### **Ambulatorio di Fisiochinesiterapia**

**Via Muraglia, 104 ang. Via Matteotti**  
**09025 Sanluri**

# CHI SIAMO

---

Sanitas Srl è un'azienda sanitaria presente sul territorio sardo dal 2015 interamente dedicata al servizio della salute: sulla Medicina Fisiaca riabilitativa e strumentale, supportate da un elevato standard tecnologico e dal costante aggiornamento delle linee guida del SSN e SSR.

Sanitas SRL eroga prestazioni sanitarie sia in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale sia in regime privato e convenzionato.

## La nostra mission

Consolidare la leadership di Sanitas attraverso l'offerta alla comunità della più ampia gamma di servizi e prestazioni di prevenzione, diagnosi e terapia, erogabili ambulatorialmente, nella costante ricerca del miglioramento continuo della qualità del servizio e dell'eccellenza tecnica.

## La nostra vision

### **Il laboratorio**

Sanitas SRL eccelle nella prestazione tecnica attraverso il miglioramento e l'innovazione, estende la gamma dei servizi, migliora l'offerta logistica e semplifica i processi di erogazione del servizio. Tali obiettivi si realizzano attraverso il Piano strategico definito dalla Direzione. L'Unità Produttiva del Laboratorio introduce e sviluppa nuove indagini diagnostiche all'interno di percorsi diagnostico-terapeutici strategici. Il reparto offre un servizio completo e rapido ai suoi pazienti, per cui ottimizza e migliora continuamente l'organizzazione in riferimento ad attività per i volumi consentiti.

### **L'Ambulatorio**

L'Unità Produttiva opera secondo criteri di eccellenza della prestazione. In tale ambito lavora organizzata in team ed équipe connotate dalla presenza di un elevato profilo professionale; impiega inoltre strumenti tecnologicamente avanzati e procedure allineate con le linee guida del SSR e SSN riconosciute. L'impegno costante nell'attività di ricerca e l'aggiornamento di nuove tecniche è un segno che caratterizza questo reparto.

## I nostri valori

### **Passione per il paziente e per il servizio**

Il paziente è il punto di riferimento di Sanitas: ascoltare e comprenderne le singole esigenze, ricercare con continuità la personalizzazione del "servizio" ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative.

### **Eccellenza strutturale**

Fare della ricerca costante dell'eccellenza clinica e dello sviluppo tecnologico costituisce il carattere distintivo di Sanitas.

## **Innovazione**

Essere consapevoli che il miglioramento dell'organizzazione e l'INNOVAZIONE dei prodotti e servizi sono la risposta alla continua evoluzione del mercato in cui Sanitas opera.

## **Comunicazione efficace e trasparente**

Promuovere la CULTURA della COMUNICAZIONE volta alla diffusione sistematica e capillare delle proprie politiche/strategie per favorire la consapevolezza dei propri collaboratori e, alla ricerca del dialogo con l'utenza per tenerli costantemente informati degli impegni che Sanitas assume nei loro confronti.

## **Riconoscimento del merito professionale**

Valorizzare il ruolo delle PERSONE riconoscendo e premiando le qualità, le capacità, il contributo e il talento di ognuno, come competenza distintiva Sanitas.

## **Lavoro di squadra e valorizzazione delle persone**

Riconoscere nel lavoro di GRUPPO un valore aggiunto che favorisce il coinvolgimento di tutti nel perseguire e nel condividere gli obiettivi aziendali e sociali, attraverso l'integrità e la lealtà nei comportamenti, la generosità nello spendersi e nel dare l'esempio.

## **Solidarietà sociale**

Essere un soggetto attivo nel contribuire alla promozione della salute sul territorio ed alle iniziative di SOLIDARIETA' sociale, in collaborazione con le Istituzioni e le Organizzazioni Regionali e NAzionali.

## **Richiesta di adesione ai valori**

Sanitas promuove tali valori e chiede a tutte le persone che lavorano per l'azienda e che la rappresentano di aderire ai principi, ponendo in essere comportamenti coerenti ed in linea con il rispetto delle regole aziendali e delle leggi dello Stato.

# La nostra sede

---

## Autorizzata SSR

La sede dell'unità operativa di medicina fisica e riabilitazione Sanitas SRL è sita in Via Matteotti Ang. Via Muraglia, 104 a Sanluri (SU), in ambiente accogliente con architettura appositamente realizzata per rispondere alle esigenze dei servizi erogati.

La struttura si avvale di apparecchiature di ultima generazione e di personale qualificato in numero correttamente proporzionato al flusso dei pazienti. Essa si trova al piano primo di un edificio facilmente accessibile provvisto di ampio vano ascensore, dotato di aria condizionata e di tutti gli impianti tecnologici a norma secondo quanto previsto dalle leggi vigenti.

Il piano primo dove è ubicato il centro riabilitativo di fisioterapia, come suddetto è facilmente raggiungibile anche da persone con ridotto o impedita capacità motoria tramite ampio ascensore. All'interno è predisposta l'attività di terapia fisica e strumentale ed è composto da servizio di segreteria, accettazione e relazione con il pubblico, da ampio spazio sala d'attesa, da n. 4 box per la terapia strumentale, da un'ampia palestra, modernamente attrezzata di apparecchiature per la riabilitazione di gruppo, di due ambienti per fisiochinesiterapia, massoterapia e riabilitazione individuale, bagni distinti per maschi e donne, due ambulatori medici per visite fisiatriche e/o ortopediche. Sono inoltre a disposizione apposite poltrone di trasporto elettriche e/o manuali per la deambulazione del paziente all'interno della struttura, nel caso in cui lo stesso abbia impedita capacità motorie e/o sensoriali.

Il Servizio è offerto a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione opinioni politiche, condizioni fisiche ed economiche. A tutti è assicurata la continuità qualitativa e regolarità dei servizi ed i tempi di attesa sono rispettosi dei termini di legge e delle disposizioni regionali. Le prestazioni erogate sono quelle offerte in regime di convenzione con il SSR ed altre, in regime privatistico, non comprese nel nomenclatore Tariffario.

La clientela potrà altresì usufruire di un apposito sportello antinfortunistico, tutte le informazioni verranno messe a disposizione dei pazienti in regime di trasparenza.

Presso il nostro servizio si garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

# I NOSTRI SERVIZI

---

## **TERAPIA MANUALE INDIVIDUALE DI GRUPPO E STRUMENTALE**

- Visitea fisiatrica
- chinesiterapia
- Valutazioni funzionali
- rieducazione motoria individuale
- rieducazione motoria di gruppo
- Mobilizzazione di colonna e arti
- Massoterapia tradizionale
- Ionoforesi
- Linfodrenaggio manuale
- Correnti dinamiche
- Ipertermia
- Dynatorq (Riabilitazione spalla)
- Tecar Terapia
- T.E.N.S.
- Diatermia
- Laserterapia I.R. CO2
- Magnetoterapia (solenoidi elettrodi)
- Ultrasuoni ad immersione e manuali
- Elettrostimolatore
- Pressoterapia totalbody (fasce addominali) bracciale e gambale
- Massoterapia decontratturante
- Trazioni vertebrali
- Terapia cranio sacrali

## **BENDAGI**

- neuromuscolare (kinesio taping) / funzionale / compressivo

# Gli orari

---

## Apertura

Lunedì – Venerdì: 8.00 – 13.00 pomeriggio dalle ore 15:00 alle 18:00 / Sabato: 8.00 – 12.00

# L'accessibilità

---

## La prenotazione

Per la prenotazione i clienti possono accedere alla struttura, negli orari di servizio dichiarati, con le seguenti modalità: telefonica, di persona.

All'atto della prenotazione al Paziente vengono fornite tutte le istruzioni, sia verbali sia scritte, per poter effettuare le prestazioni.

Il servizio telefonico di informazione e prenotazione è a disposizione dei pazienti: 070/9307528 / 3403526220 - Lunedì-venerdì: 8.00- 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00 ; Sabato: 8.00-12.00

Il personale è in grado di aiutare gli utenti a risolvere i problemi inerenti ai servizi erogati all'interno della struttura, ad ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli stessi individualmente o con il supporto del personale Medico e paramedico presente.

Gli Utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette con almeno 24 ore di anticipo rispetto alla data di appuntamento.

## Gravidanza e disabilità

Le donne in stato di gravidanza, bambini al di sotto dei 5 anni accompagnati e le persone affette da grave disabilità hanno diritto di precedenza in fase di accettazione

## Incasso prestazioni

La quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, va versata all'atto dell'esecuzione della prestazione.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con carta di credito, bancomat, assegno.

## Sala di attesa

Terminata la procedura di accettazione il Paziente si avvia verso la Sala di Attesa preposta per l'esecuzione della prestazione, attende il suo turno prima di accedere nei box e/o ambulatorio assegnato.

# I diritti del paziente

---

La Sanitas può lavorare nel rispetto dei valori dichiarati soltanto rispettando i diritti fondamentali del paziente.

## 1. Qualità delle cure, affidabilità e personalizzazione dei servizi

**Qualità della prestazione Medica:** *tutta l'attività sanitaria viene monitorata mediante Audit clinici periodici tra i medici specialisti.*

### **Qualità del servizio:**

- *Il monitoraggio del livello di soddisfazione del cliente viene effettuato attraverso l'utilizzo di questionari di gradimento e di supporti informatici quali un sistema di verifica dell'andamento del "traffico telefonico"*
- *Centrale telefonica che permette in tempo reale la rilevazione del numero di chiamate in entrata e dei tempi di risposta*

**Personalizzazione dei servizi:** *ogni paziente ha il diritto a usufruire di programmi diagnostici o terapeutici personalizzati, il più possibile adatti alle personali esigenze. La personalizzazione è assicurata dalla M.S.P. (Memoria Sanitaria Personale) della Sanitas, che garantisce un riconoscimento univoco dei dati anagrafici e clinici. Inoltre consente l'aggiornamento dell'Archivio Storico del Paziente ad ogni successivo contatto.*

## 2. Informazione

**Consenso Informato:** *il paziente ha il diritto di non essere sottoposto ad alcuna cura o terapia senza aver espresso il proprio consenso: Sanitas rilascia al paziente un modulo di Consenso Informato, differente per ogni prestazione che ne richieda l'uso, che comprende la modalità di esecuzione, i rischi e i possibili effetti collaterali, da compilare prima di essere sottoposto alla procedura.*

**Cartella clinica:** *Sanitas in caso di specifica richiesta e per le proprie competenze si impegna a rilasciare una cartella clinica chiara, redatta in un linguaggio comprensibile, e completa di tutte quelle informazioni riguardanti la diagnosi e i trattamenti eseguiti. Il referto viene archiviato in formato elettronico*

**Identità personale sanitario:** *nella sede Sanitas ogni membro del personale sanitario e dell'intera struttura è identificato da un tesserino di riconoscimento applicato sul camice. Inoltre, le varie sezioni della struttura dove si effettuano le diverse prestazioni sono evidenziate con una segnaletica chiara ed evidente, all'ingresso, nei corridoi e nelle sale d'attesa*

**Prestazione non eseguibile:** *Sanitas avvisa al momento della richiesta se la prestazione non è erogabile consigliando, nel caso, di rivolgersi al medico di base o al medico specialista o alla struttura pubblica di riferimento ARES Regione Sardegna.*

*In caso di impossibilità temporanea ad eseguire la prestazione, il paziente verrà contattato telefonicamente o tramite telegramma o tramite SMS dall'Ufficio Pianificazione Attività. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare il paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento.*

**Diritto ad ottenere spiegazioni:** *il paziente ha il diritto in qualsiasi momento di chiedere*

*l'intervento di un medico o del personale sanitario per ottenere spiegazioni sul trattamento richiesto dal medico di base, sulle istruzioni, sulla preparazione e sui risultati.*

### 3. Diritto di scelta

**Prestazioni terapeutiche:** *Sanitas rispetta il diritto del paziente di decidere liberamente, sulla base delle informazioni in suo possesso, in merito alla propria salute, a quali prestazioni terapeutiche sottoporsi, accettando o rifiutando il suo consenso qualora si voglia utilizzare il suo caso clinico per studi o insegnamento.*

### 4. Privacy

**Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla cartella clinica:** *il sistema informativo supporta nelle fasi di prenotazione e accettazione dei pazienti, di produzione, di gestione amministrativa e di archiviazione storica dei referti. A garanzia che ogni attività e accesso agli archivi informatici sia autorizzato, al personale Sanitas è assegnato un codice identificativo personale con relativa password di accesso ai vari profili operativi. La cartella clinica può essere rilasciata solo:*

- al diretto interessato*
- al tutore o a chi esercita la patria potestà in caso di minore o incapace*
- a persona fornita di delega (ivi compreso il medico curante)*
- all'Autorità giudiziaria*
- agli enti previdenziali (INAIL, INPS, ecc.)*
- al S.S.N.*
- agli eredi legittimi con riserva per determinate notizie*
- ai medici a scopo scientifico-statistico purché sia mantenuto l'anonimato*

### 5. Continuità

**Continuità e regolarità nell'erogazione dell'assistenza:** *in caso di interruzioni o di funzionamento irregolare del servizio sono adottate tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi.*

### 6. Il tempo

**Tempo massimo di attesa per la prenotazione telefonica:** *Sanitas garantisce una percentuale di risposte superiore all'75%.*

**Standard per l'accettazione degli Utenti con servizio SSR:** *Sanitas riconosce come strategico garantire tempi di attesa contenuti per l'accettazione delle prestazioni. Pertanto le attese medie nelle fasce ad alto accesso sono massimo di 10 minuti.*

**Tempo di attesa per l'erogazione dei servizi:** *i tempi di attesa sono contenuti nei termini dettati dalle normative vigenti e dichiarati al momento della prenotazione. Qualora l'impegnativa, presentata dal paziente, sia contrassegnata dalla "U" che ne segnala l'urgenza, la prestazione viene fissata entro 48 ore.*

**Tempi tecnici di esecuzione:** *i tempi di erogazione del servizio, di esecuzione della prestazione, sono sempre nella norma solo in casi eccezionali si sono verificati dei ritardi.*

**Orari di apertura:** *Sanitas garantisce al 100% l'apertura della propria sede e la disponibilità dei servizi erogati in accordo con gli orari affissi e comunicati e delle prenotazioni effettuate.*

*In occasione delle festività, gli orari ridotti delle attività e i giorni di chiusura del Centro vengono tempestivamente comunicati per mezzo di cartelli, del sito internet*



**Impossibilità all'esecuzione della prestazione:** In caso di impossibilità ad eseguire la prestazione, il Paziente verrà contattato telefonicamente o tramite SMS dall'Ufficio Pianificazione Attività. Sarà compito del medesimo ufficio ricontattare il Paziente non appena in grado di programmare un nuovo appuntamento

## 7. La Trasparenza

**Verifica dei tempi tecnici di esecuzione:** Il sistema informativo Sanitas è in grado di definire la data o il tempo tecnico necessario, dell'orario di apertura degli sportelli, per l'esecuzione della terapia e/o trattamento. La data del trattamento/i è comunicata al paziente mediante la consegna di un tagliando di ritiro personalizzato.

**Verifica degli orari di apertura degli sportelli:** Sanitas non prevede orari minimi di apertura ma provvede alla preventiva copertura delle presenze del personale al fine di garantire il servizio.

**Verifica tempi di attesa per la prenotazione telefonica dei servizi:** l'attività del servizio di Prenotazione telefonica è monitorata costantemente da un sistema informatico collegato alla mail dedicata della Sanitas. Questo sistema consente di fissare gli standard ed i livelli qualitativi del servizio e di informare in tempo reale il Responsabile Sanitario sullo svolgimento dell'attività e il mantenimento degli obiettivi. E' responsabilità di quest'ultimo garantire un adeguato livello di servizio.

**Verifica degli Standard per l'accettazione dei Pazienti:** Il sistema informatico elimina code consente una valutazione dei tempi di attesa e dei flussi di pazienti nel tempo. Mensilmente l'addetto segreteria analizza i rapporti sull'attività delle accettazioni per valutare il dimensionamento degli organici e le coperture orarie.

**Registrazione delle prenotazioni non evase:** il sistema informatico Sanitas e il personale dell'Ufficio Pianificazione Attività tengono registrazione di tutti gli appuntamenti, delle prenotazioni per le quali si è reso necessario uno spostamento e della notifica al paziente del nuovo appuntamento. La valutazione di questi dati consente di differenziare l'offerta di servizi.

## 8. La Tutela

**Relazione con il Pubblico:** I Responsabili della segreteria sono incaricati di raccogliere qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio.

**Reclami sul Servizio:** i reclami possono pervenire, telefonicamente, per lettera, via mail, [info@fisio-sanitas.it](mailto:info@fisio-sanitas.it) via o di persona. Periodicamente sono effettuate l'analisi e la valutazione dei reclami per predisporre le opportune azioni di miglioramento.

**Beni del Paziente:** si raccomanda al paziente di aver cura dei propri oggetti personali: il Centro Diagnostico Italiano non risponde di eventuali danni o furti subiti dai pazienti, dagli accompagnatori o dai visitatori durante la permanenza all'interno della struttura.

## 9. La Sicurezza

**Assistenza medica:** ogni area della Sanitas ha predisposto un'assistenza di primo e di secondo livello da attuare in caso di malore del paziente. Sono inoltre predisposti strumenti di intervento e procedure per ridurre al minimo i rischi per i pazienti.

**In caso di emergenza:** il personale del Sanitas è addestrato ad intervenire in casi di emergenza e tutelare la sicurezza dei pazienti, dei loro accompagnatori e dei visitatori.

## 10. Riconoscimento delle barriere fisiche/architettoniche e protezione

**Segnaletica e superamento barriere architettoniche per pazienti anziani, minori non autosufficienti, disabili, portatori di handicap e con difficoltà di**

**deambulazione:**

- **ingressi:** *esistono percorsi agevolati per pazienti disabili*
- **porte:** *sono presenti solo quando devono garantire la privacy o regolamentare l'accesso alle aree protette*
- **servizi igienici:** *sono stati progettati per disabili*
- **telefono fisso:** *è garantito utilizzo autonomo da parte di disabili in carrozzella*
- **segnaletica:** *utilizza anche segni grafici per le indicazioni.*

# I Doveri del Paziente

---

**Comportamento responsabile:** *il paziente ha il dovere di tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale medico e sanitario, all'interno di Sanitas SRL.*

**Rispetto verso l'ambiente:** *il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature di Sanitas SRL.*

**Collaborazione con il personale medico:** *il paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, dimostrando di avere fiducia verso il personale sanitario, al fine di un corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi, che il paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.*

**Informazione:** *Il paziente ha il dovere di avvisare tempestivamente il personale sanitario sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.*

*Il paziente deve inoltre informare il medico o il responsabile dell'insorgenza di eventuali disturbi*

**Rispetto degli orari:** *Il paziente ha il dovere di rispettare gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con Sanitas SRL, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività.*

**Divieto di fumo:** *Il paziente deve rispettare il divieto di fumare all'interno del perimetro della struttura sanitaria.*

**Divieto di riprese:** *E' vietato riprendere con macchine fotografiche, cineprese o telefoni cellulari persone, ambienti e apparecchiature situate all'interno del Centro, se non dietro specifica richiesta alla Direzione*

**Cartellonistica di sicurezza:** *il paziente è tenuto al rispetto di tutti i cartelli segnalatori di sicurezza.*

**Rispetto norme di sicurezza:** *il paziente è tenuto al rispetto delle disposizioni di sicurezza:*

- *non allontanandosi dal luogo di destinazione senza autorizzazione*
- *non avvicinandosi o toccando apparecchiature elettriche;*
- *non accedendo alle aree in cui è espressamente vietato l'accesso.*